



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

N° 00028-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL

Lima, **25 de abril de 2024**

EMPRESA OPERADORA	: WI-NET TELECOM S.A.C
EXPEDIENTE N°	: 038-2023/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: Incumplimiento de resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de atención de reclamos. infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 00015-STSR/2024 (en adelante, el Informe) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa WI-NET TELECOM S.A.C. (en adelante, WI-NET o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante carta N° 807-STSR/2023 del 17 de noviembre de 2023, debidamente notificada el 21 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a WI-NET el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, calificada como leve, referente al incumplimiento de cinco (5) resoluciones emitidas por el Trasu, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
- WI - NET, mediante escrito recibido el 28 de noviembre de 2023, remitió sus descargos. Asimismo, en dicho escrito, la empresa operadora solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer los fundamentos de sus descargos.
- Mediante carta N° 870-STSR/2023 del 6 de diciembre de 2023, debidamente notificada el 11 de diciembre del 2023, la Secretaría Técnica concedió a WI – NET el uso de la palabra en la audiencia de informe oral programada para el 20 de diciembre del 2023.
- Con fecha 20 de diciembre de 2023, se llevó a cabo la audiencia de informe oral en la que la empresa operadora expuso argumentos relacionados con los hechos materia de análisis.
- A través de la carta N° 00199-STSR/2024 del 5 de marzo de 2024, notificada el 6 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N°00015-STSR/2024 de fecha 4 de marzo del 2024, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.





6. En esa línea, mediante carta S/N del 13 de marzo del 2024, WI – NET presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción. Asimismo, en dicho escrito, la empresa operadora solicitó se le conceda el uso de la palabra para exponer los fundamentos de sus descargos.
7. Mediante carta N° 00298-STSR/2024 del 10 de abril de 2024, debidamente notificada el 11 de abril de 2024, la Secretaría Técnica concedió a WI – NET el uso de la palabra en la audiencia de informe oral programada para el 17 de abril del 2024.
8. Con fecha 17 de abril de 2024, se llevó a cabo la audiencia de informe oral en la que la empresa operadora expuso argumentos relacionados con los hechos materia de análisis.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

9. De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del Osipitel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.
10. Así también, el artículo 23 del Reglamento de Organización y Funciones del Osipitel, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, señala que el Trasu tiene como función desarrollar los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad con la normativa vigente, imponiendo sanciones o medidas correctivas, así como archivar los procedimientos de ser el caso.

II.1 IMPUTACIÓN DE CARGOS

11. El presente PAS se inició contra WI-NET al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS por el incumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones emitidas por el Trasu en el marco de un procedimiento de reclamos.

“Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del Trasu

Constituye infracción el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente”

12. Asimismo, en el artículo 108 del Reglamento General de Osipitel² (en adelante, Reglamento General), se precisa lo siguiente:

“Artículo 108.- Ejecutabilidad de las resoluciones y decisiones del OSIPTEL y suspensión de procedimientos

Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga. Únicamente se suspenderá la ejecución de lo resuelto por un órgano funcional cuando el superior jerárquico de dicho órgano o el Poder Judicial de ser el caso, dispusieran expresamente la suspensión de los efectos de la resolución o decisión impugnada.

Los órganos del OSIPTEL suspenderán la tramitación de los procedimientos administrativos que ante ellos se siguen sólo en caso que se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, o cuando surja una cuestión contenciosa que requiera de un pronunciamiento previo del Poder Judicial”.

13. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 83 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (en adelante, Reglamento de Reclamos), realizó la evaluación del cumplimiento por parte de las

² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

³ Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL.





empresas operadoras de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas por el Trasu durante el periodo de julio a diciembre de 2022⁴, habiéndose detectado que la empresa operadora presuntamente habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, al no cumplir lo ordenado por el Trasu en cinco (5) resoluciones emitidas en los expedientes detallados a continuación:

Cuadro N° 1: Casos materia de análisis del procedimiento administrativo sancionador

N°	EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN
1	0027092-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad y Facturación	16/09/2022
2	0018077-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	07/11/2022
3	0023103-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	12/12/2022
4	0038533-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	14/12/2022
5	0039532-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	5/12/2022

14. Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el TUO de la LPAG⁵, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado, que pudiera exonerarla de responsabilidad.
15. Asimismo, conforme al numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.
16. Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, el cual puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.
17. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a la empresa operadora, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del Osiptel no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la Secretaría Técnica.

II.2 DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

18. WI-NET, en su escrito de descargos a la imputación de cargos, manifestó los siguientes fundamentos:

⁴ Informe N° 00056-STSR/2023 que complementa al Informe N° 00017-STSR/2023 – Informe Final de evaluación de cumplimiento de las resoluciones de apelaciones y quejas declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu durante el periodo de julio a diciembre de 2022.

⁵ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.





Sobre el reconocimiento como factor atenuante

- (i) Con fecha 28 de noviembre de 2023 presentó sus descargos a la carta de inicio de procedimiento administrativo sancionador, notificada con fecha 21 de noviembre de 2023, en los que manifestó reconocer la responsabilidad de lo investigado en el presente procedimiento.
- (ii) En tal sentido, resulta erróneo de que el reconocimiento se efectuó luego del quinto día posterior de iniciado el PAS, en tal sentido, corresponde la aplicación del atenuante que reduce la multa a imponer en una 10%.

Sobre los casos materia de análisis

- (iii) Respecto del expediente N° 0027092-2022/TRASU/ST-RQJ, debido a un error material involuntario, algunas notas de crédito emitidas en el año 2022 tenían el defecto de forma de decir “recibo” y “total a pagar”; sin embargo, ello no afecta en lo más mínimo en el fondo del documento, toda vez que, tal como se verifica en el “Histórico de Estado de Cuenta”, se aplicaron las notas de crédito.
- (iv) Respecto del expediente N° 0038533-2022/TRASU/ST-RQJ, en el extremo de facturación, el análisis realizado es el mismo para el expediente señalado en el numeral anterior. En el extremo de la calidad, con fechas 11 y 14 de noviembre de 2022, personal técnico se puso en contacto con el abonado y zanjó cualquier malestar que podría haber experimentado.
- (v) Respecto del expediente N° 0039532-2022/TRASU/ST-RQJ, remite medios probatorios para acreditar que el usuario no brindó facilidades para atender el malestar que habría experimentado.
- (vi) Respecto del expediente N° 0018077-2022/TRASU/ST-RA y N° 0023103-2022/TRASU/ST-RA, indica que actualmente los usuarios mantienen un servicio activo y operativo, para lo cual ofrece como medio probatorio, la llamada de seguimiento realizada con fecha 19 de septiembre de 2023.
- (vii) Respecto a la conducta procedimental del usuario Edwin Otto Aliaga Sánchez, corresponde a la autoridad analizar todos los elementos relevantes, considerando que el procedimiento de atención de reclamos se rige por el principio de buena fe procedimental.

Sobre las acciones desplegadas por WIN

- (viii) Con el fin de fortalecer la atención al usuario y garantizar el estricto cumplimiento de las normativas regulatorias, WI-NET estaría realizando capacitaciones internas de forma periódica a lo largo del año 2022 y 2023 con el equipo de atención, la presencia del Área Legal y Asuntos Regulatorios.
- (ix) En el marco de acciones de refuerzo, actualizó el Manual de Atención de Reclamos con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, asimismo, actualizó el Manual de Cumplimiento de Resoluciones de Segunda Instancia.

Sobre la razonabilidad

- (x) Solicita se tome en consideración que su representada no tiene sanciones previas en relación a los hechos de controversia y que se encuentra enfocada en brindar un mejor servicio y atención a sus usuarios, mejorando procesos y tiempos de atención.

19. Asimismo, WI – NET, en la audiencia de informe oral, llevada a cabo el 17 de abril del 2024, reiteró los argumentos presentados con sus descargos.





II.3 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

A) SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU

20. Al respecto, el artículo 81 del Reglamento de Reclamos, establece que:

“Artículo 81.- Cumplimiento de resoluciones del Trasu

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el Trasu en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declare fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.”

21. Mediante la carta S/N de fecha 13 de marzo de 2024, la empresa operadora presentó sus descargos respecto a las cinco (5) resoluciones emitidas por el Trasu, indicando que habría realizado acciones para dar cumplimiento a los mandatos establecidos.
22. Sobre el particular, de acuerdo al detalle consignado en el **Anexo I** de la presente resolución, se ha determinado que WI-NET ha cumplido de manera oportuna con lo dispuesto en la resolución emitida por el Trasu en el expediente N° 0027092-2022/TRASU/ST-RQJ, en la medida que obran medios probatorios que acreditan la ejecución de pruebas de operatividad del servicio y el ajuste de la facturación, dentro del plazo establecido.

Cuadro N° 2: Caso en el que no incurrió en responsabilidad administrativa

N°	EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN	PLAZO MÁXIMO PARA CUMPLIR	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
1	0027092-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	16/9/2022	30/9/2022	23/9/2022	La resolución del Trasu fue notificada el 16/09/2022, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta el 30/09/2022. En el presente caso la empresa operadora acreditó haber realizado las pruebas conjuntas con el usuario, en fecha 23/9/2022, tal como consta en el Acta de Inspección Técnica.
		Facturación	16/9/2022	16/11/2022	13/6/2022	La resolución del Trasu fue notificada el 16/09/2022, por lo que el plazo máximo para cumplir era hasta 16/11/2022. En el presente caso la empresa operadora acreditó haber realizado el ajuste del recibo de mayo de 2022, tal como consta en el recibo, nota de crédito e histórico de estado de cuenta.

23. Por otro lado, se advierte que, en las resoluciones emitidas en los expedientes N° 0018077-2022/TRASU/ST-RA, N° 0023103-2022/TRASU/ST-RA, N° 0038533-2022/TRASU/ST-RQJ y N° 039532-2022/TRASU/ST-RQJ, WI-NET no ha acreditado el cumplimiento del mandato incluido en las resoluciones o habiéndose acreditado el cumplimiento, éste se ha realizado fuera de los plazos establecidos en las mismas resoluciones o no se han ejecutado con la





inmediatez a la que se refiere el artículo 108 del Reglamento General de Osiptel, conforme el detalle consignado en el **Anexo II**.

Cuadro N° 3: Casos en los que se incurrió en infracción administrativa

N°	EXPEDIENTE	MATERIA	FECHA DE NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN	PLAZO MÁXIMO PARA CUMPLIR	DETALLE
1	0018077-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	7/11/2022	21/11/2022	La empresa operadora informó que con fecha 17/7/2023 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo. Asimismo, informó que con fecha 19/9/2023 realizó una llamada de seguimiento, en la que el abonado manifestó que se superó la lentitud reportada. En tal sentido, no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamo y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.
2	0023103-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	12/12/2022	27/12/2022	La empresa operadora no acredita haber brindado atención a los problemas con el servicio, en tanto el medio probatorio elevado es de fecha anterior a la presentación del reclamo, de fecha 20/9/2022. En tal sentido, no se puede determinar que la atención brindada corresponde a los problemas reportados por el usuario a través de su reclamo. Complementariamente, indicó que con fecha 19/9/2023 se comunicó con el usuario quién confirmó la operatividad del servicio. En tal sentido, no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamo y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.
3	0038533-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	14/12/2022	29/12/2022	La empresa operadora informó que con fecha 16/2/2023 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo. Asimismo, mediante descargos de fecha 13/3/2024 indicó que el 11/11/2022 y 14/12/2022 personal técnico se puso en contacto con el abondo y zanjó cualquier malestar ocasionado; no obstante, si bien remite tickets de atención técnica, de la revisión de los mismos, no es posible identificar que correspondan a la atención del caso, en tanto, no se identifica los datos del usuario ni del servicio, complementariamente, no se acredita que el usuario haya manifestado su conformidad. En tal sentido, no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamo y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.
4	0039532-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	5/12/2022	21/12/2022	La empresa operadora informó que con fecha 16/2/2023 realizó la visita técnica dejando el servicio operativo. Asimismo, indicó que, por cuestiones externas a su responsabilidad, en las visitas realizadas con fecha 18/10/2022 y 24/10/2022 no pudo atender los problemas reportados. Adicionalmente, mediante sus descargos del 13/3/2024 remitió medios probatorios adicionales para acreditar que el usuario no brindó facilidades para atender el

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





					supuesto malestar que habría experimentado. No obstante, si bien remiten tickets de visita técnica, de la revisión de los mismos, no es posible identificar que correspondan a la atención del caso, en tanto, no se identifica los datos del usuario ni del servicio. Sin perjuicio de ello, conviene precisar que la resolución emitida por el Trasu, ordenaba que en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, es decir al 5/12/2022, la empresa operadora se encontraba obligada a realizar pruebas conjuntas con el usuario. En ese entendido, considerando la imposibilidad informada por la empresa operadora para atender la avería con el servicio, WI-NET aún se encontraba obligada a gestionar la realización pruebas conjuntas con el usuario, dentro del plazo máximo establecido en la resolución. En tal sentido, considerando la visita técnica informada se realizó el 16/2/2023, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.
--	--	--	--	--	---

24. Ahora bien, respecto a la solicitud de análisis de la conducta procedimental del usuario Edwin Otto Aliaga Sánchez⁶, considerando que el procedimiento de atención de reclamos se rige por el principio de buena fe procedimental, conviene señalar que, independientemente de la persona que realice la gestión de la presentación de los reclamos, apelaciones y quejas, existe el deber de la empresa operadora de dar cumplimiento de las obligaciones que le corresponden y corresponde al Osiptel supervisar el cumplimiento de estas obligaciones.
25. En ese sentido, cabe resaltar que la materia controvertida en el presente PAS es la infracción al artículo 13 del RGIS por el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu, por lo que no resulta relevante la calidad del usuario o reclamante, sobre todo considerando que WI-NET ha reconocido la existencia de obligaciones por cumplir, por lo que le correspondía acreditar el cumplimiento de la resolución, conforme al mandato ordenado por el Trasu. No obstante, tal como se ha desarrollado en el análisis de los casos imputados no habría efectuado el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido.
26. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto, corresponde declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador respecto al incumplimiento de una (1) resolución emitida por el Trasu, mientras que en las cuatro (4) resoluciones restantes, corresponde la imposición de una sanción al incurrir en la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.

B) SOBRE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

27. WI – NET manifestó que, de acuerdo con el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, la Administración en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores debe cumplir con el Principio de Razonabilidad al momento de determinar las sanciones a ser impuestas, así refiere que:
- a) En relación con la gravedad del daño al interés público, han cumplido con subsanar todas las conductas imputadas, antes de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
 - b) Respecto al beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la empresa operadora indica que no cuenta con precedentes sobre los casos imputados;

⁶ Relacionado a las resoluciones emitidas en los expedientes N° 0027092-2022/TRASU/ST-RQJ, N° 0038533-2022/TRASU/ST-RQJ y N° 0039532-2022/TRASU/ST-RQJ.





además, aseguran que no se ha lesionado el derecho de los abonados, mucho menos hubo un detrimento en su economía.

- c) Sobre la reincidencia, Win reitera que es la primera vez que se encuentran en un procedimiento sancionador por la infracción señalada, razón que debe ser evaluada.
28. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
29. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora, y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de las resoluciones.
30. Asimismo, cabe indicar que, el Principio de Razonabilidad se concibe como una regla particularizada para las decisiones de gravamen sobre los administrados, por lo que, estas deben producirse de manera legítima, justa y proporcional. En tal sentido, para cumplir con ello, la decisión debe adaptarse dentro de los límites de la competencia otorgada, siendo proporcional entre los medios y fines.
31. Por tal motivo, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que la administración debe tutelar a efecto de que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub principios: sub principio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, en estricto.
32. En relación con el **sub principio de idoneidad**, es necesario tener en cuenta que, la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
33. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora y que puede ser recurrido por el usuario al no encontrarse conforme, a efectos de que el Trasu emita un pronunciamiento final. Por lo anterior, esta instancia considera que, en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos en sus dos instancias, éste tiene la expectativa de obtener una solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo dispuesto por el Trasu genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, de acuerdo a las circunstancias que rodeen cada caso, una sanción al administrado contribuirá a incentivar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu o la ejecución oportuna de las obligaciones estipuladas por el Trasu dentro del plazo legal otorgado por el referido Tribunal.
34. Respecto del **sub principio de necesidad**, cabe señalar que el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS y la posterior eventual imposición de una sanción, se encuentra plenamente justificada, en la necesidad de que la empresa operadora adopte la debida diligencia para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas por el Trasu y en la afectación directa a los usuarios al no haberse tutelado sus derechos reconocidos. se sustenta en la necesidad de lograr que, en adelante, la empresa operadora adecúe su conducta a efectos de cumplir con la ordenado en las resoluciones emitidas por el Trasu.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



35. En el caso en particular, se advierte que la empresa operadora no ha sido sancionada con anterioridad por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS.
36. Respecto del **sub principio de proporcionalidad**, se aprecia que, el inicio del presente PAS contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
37. En tal sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con ejecutar las resoluciones emitidas por el Trasú en el plazo establecido, no habiéndose vulnerado el principio de razonabilidad.

C) SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

38. El artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

- a. El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
- b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- c. La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- d. La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
- e. El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
- f. La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.”*

(Subrayado agregado)

39. Asimismo, el artículo 5 del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone lo siguiente:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

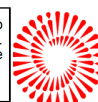
(...)

La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

(...)

(Subrayado agregado)





40. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 56-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS precisó que el término “subsana” significa reparar o remediar un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.
41. En este orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos⁷, en el RGIS se desarrolla qué debe entenderse por subsanación voluntaria, señalando que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
- a) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - b) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - c) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - d) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.
42. Asimismo, cabe precisar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.
43. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo⁸ ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Colegiado considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
44. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018¹⁰, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la **totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.**
45. En el caso en particular, los incumplimientos se encuentran vinculados a **reclamos de calidad**, por lo que considerando que se trata de materias vinculadas con aspectos que afectan la prestación del servicio en los que no es posible aplicar la reversión, no le corresponde la aplicación del eximente y carece de sentido analizar los siguientes elementos.

⁷ Mayor detalle en las Resoluciones N° 059-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 00048-2021-GG-DFI/PAS), N° 00031-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 050-2021-GG-DFI/PAS) y N° 227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

⁸ Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (EXPEDIENTE N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

⁹ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

¹⁰ Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



D) SOBRE LA APLICACIÓN DE ATENUANTE DE RECONOCIMIENTO Y ALLANAMIENTO DE RESPONSABILIDAD

46. WI - NET solicitó en sus descargos, que se tome en consideración su reconocimiento y allanamiento, por lo que solicita la aplicación del atenuante de reconocimiento y responsabilidad.
47. De acuerdo con lo señalado en el numeral 257.2 del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:
- (i) Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
 - (ii) Otros que se establezcan por norma especial.
48. Asimismo, el artículo 18 del RGIS, establecen que constituye atenuante de responsabilidad el reconocimiento de responsabilidad de forma expresa y por escrito efectuada por el infractor. Así, dicho reconocimiento debe efectuarse de forma clara y precisa respecto a todos los actos u omisiones constitutivos de infracción y no sólo algunos de ellos.
49. Al respecto, el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTEL, estableció que el reconocimiento de responsabilidad tiene como uno de sus fines que el PAS pueda finalizar de manera rápida y efectiva, debido a que el infractor está reconociendo que cometió la infracción; debiendo efectuarse de forma precisa y clara, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradictorias al reconocimiento mismo. En esa línea, la aplicación de este supuesto atenuante no puede darse de manera subordinada ante la denegatoria de su pretensión principal, referida a que se le exonere de responsabilidad.
50. Siendo ello así, el reconocimiento de responsabilidad debe representar la expresa convicción de haber cometido una conducta infractora, mas no detallar solamente los hechos materia de imputación; ello, a efectos que, la empresa operadora tome real conciencia de que la conducta desplegada constituye una infracción administrativa que no debe repetir.
51. En el presente caso, de lo expresado por WI-NET en sus descargos a la imputación de cargos, se verifica que su reconocimiento es sobre el incumplimiento de resoluciones emitidas por el Trasu tipificada en el artículo 13 del RGIS.
52. En consecuencia, toda vez que la empresa operadora ha reconocido su responsabilidad cabe aplicar el factor atenuante referido al reconocimiento de responsabilidad.

E) SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

53. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 248.10 del artículo 248 del TUO de la LPAG¹¹ involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que requiere no sólo que se haya cometido la infracción sino un actuar imprudente; o, con la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.
54. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto

¹¹ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.

55. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, en el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones establecidas por la autoridad. Dicha situación se advierte, tanto en las resoluciones emitidas por el Trasu, como también por las emitidas en primera instancia por la empresa operadora.
56. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
57. Además de ello, cabe indicar que, la empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan exigibles y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
58. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 13 del RGIS, no ha dado cumplimiento a los mandatos de las resoluciones emitidas por el Trasu, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

59. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 13 del RGIS en cuatro (4) resoluciones emitidas por el Trasu, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
60. Con relación a ello, el artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.
61. En el presente PAS, la empresa operadora habría incurrido en la infracción al artículo 13 del RGIS; dicha infracción ha sido calificada por el Osipitel como leve, según se detalla en el anexo que acompañó la carta de notificación de cargos N.º 807-STSR/2023 del 17 de noviembre de 2023, debidamente notificada el 21 de noviembre de 2023, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3^o¹² de la

¹² Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osipitel

"Artículo 3.- Calificación de la infracción"

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano





“Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel”¹³, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTTEL

62. En tal sentido, esta instancia para la graduación de la sanción tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG, referentes al beneficio ilícito, probabilidad de detección, gravedad del daño al interés público, perjuicio económico causado, así como los factores agravantes y atenuantes.
63. Luego de obtenida la multa base, se evaluará la aplicación de los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

III.1. SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN

A) Beneficio ilícito

64. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.
65. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 13 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la resolución emitida por el Trasu; por ejemplo, en el presente PAS, los casos corresponden a reclamos por calidad del servicio, en los cuales se ha verificado la omisión de acciones para realizar oportunamente las pruebas de operatividad del servicio, en el plazo otorgado por el Trasu. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios.

B) Probabilidad de detección

66. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 248.3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.
67. Al respecto, el Consejo Directivo, en su Resolución N° 214-2018-CD/OSIPTTEL¹⁴ señaló que la probabilidad de detección no tiene vinculación necesariamente a si los casos han sido evaluados en mérito de una obligación impuesta legalmente o a la frecuencia con las que estas actividades se realicen; sino, a la posibilidad objetiva que en dicha evaluación la autoridad pueda verificar o no el 100% del universo de casos.
68. En el presente caso, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la evaluación de las resoluciones de apelaciones y quejas del periodo de julio a diciembre de 2022, declaradas fundadas y parcialmente fundadas.
69. Por tanto, con base a lo señalado por el Consejo Directivo, los valores y criterios establecidos en la Metodología del Cálculo de la Multa y a las particularidades del tipo infractor materia del presente PAS, esta instancia considera que para determinar la

competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.

¹³ De acuerdo a la segunda disposición complementaria final de la “Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del Osiptel”, el Régimen de Calificación de Infracciones establecido en dicha norma será aplicable a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia, esto es, a partir del 01 de enero de 2022.

¹⁴ Publicada en el diario oficial El Peruano el 3 de octubre de 2018.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

probabilidad de detección debe considerarse lo siguiente:

- (i) Respecto a los hechos infractores detectados a través de la evaluación de oficio de las resoluciones emitidas por el Trasu, es decir la verificación de la infracción se realiza por del 100% de las resoluciones. En atención a lo anterior, las probabilidades de detección para tipo infractor materia del presente PAS serían altas.
- (ii) Asimismo, debe considerarse la dificultad de la autoridad administrativa para acceder y verificar la información por la asimetría de la información y conocimiento técnico, como puede suceder con la verificación de los problemas de calidad al realizarse pruebas de operatividad.
- (iii) Por lo anterior, se considerará una probabilidad de detección asociada a cada una de las materias de las resoluciones cuyo incumplimiento forma parte del PAS.

70. En consecuencia, cuando el caso verse sobre expedientes en los que la materia esté relacionada con la calidad en la prestación del servicio, se considerará un nivel de probabilidad bajo por tratarse de aspectos técnicos cuya detección resulta más difícil, en tanto la información sobre la naturaleza y alcance de la avería se encuentra limitada a la información proporcionada por la empresa operadora. De otro lado, cuando se trate de casos en los que la materia reclamada sea, por ejemplo, facturación, la probabilidad de detección resultante será mayor debido a que se produce un perjuicio económico al usuario, quien tiene mayores incentivos para presentar una denuncia, y la verificación de la información se realiza con un menor grado de dificultad, al poder validarse en el sistema de facturación.

C) Gravedad del daño al interés público

71. El artículo 13 del RGIS tipifica como infracción el incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Trasu. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osiptel, toda vez que se vulnera el deber especial del Regulador de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento de la empresa operadora.

D) Perjuicio económico causado

72. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo al usuario que presentó el reclamo, puesto que tuvo que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder recurrir al Trasu para obtener una resolución favorable.
73. Adicionalmente, el usuario se ha visto directamente afectado, pues el servicio no habría sido prestado de manera continua e ininterrumpida¹⁵, generando malestar y perjuicio económico, puesto que habría venido cumpliendo con sus obligaciones de pago sin haber gozado de un servicio en óptimas condiciones.
74. De acuerdo a lo anterior, se concluye que existe un perjuicio ocasionado al usuario, debiéndose considerar también la cantidad de casos materia de infracción analizados en el presente PAS.

E) Multa base

75. En atención a los hechos acreditados y a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde establecer una multa base ascendente a cero y 70/100 (0.7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

¹⁵ Para el caso de usuarios de servicios móviles o de internet fijo, el hecho de no contar con un adecuado acceso a internet, podría implicar un perjuicio económico, por no contar con información de forma inmediata, por no poder disfrutar de aplicativos, entre otros.





F) Factores agravantes

Luego de determinada la multa base, se procederá a analizar la existencia de factores agravantes.

• Reincidencia

76. El artículo 248 numeral 3 literal e) del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción de debe considerar la reincidencia en los siguientes términos:

“(…)

e) *La reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción”.*

77. Asimismo, el literal a) del artículo 18 del RGIS, señala lo siguiente:

“(…)

i) *Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*

i. *Reincidencia: Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%)”.*

78. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por incumplimiento de resoluciones de emitidas por el Trasu.

• Intencionalidad

79. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; sin embargo, el mismo no ha sido observado, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta.

• Circunstancias de la comisión de la infracción

80. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS, establece lo siguiente:

“(…)

ii) *Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:*

c) *Circunstancias de la comisión de la infracción: A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).*

81. En tal sentido, considerando lo expuesto, ha quedado acreditado que WI – NET contravino el artículo 13 del RGIS.

G) Factores atenuantes

82. Por último, corresponde analizar la existencia de factores atenuantes y su correspondiente aplicación.





83. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el RGIS¹⁶ y TUO de la LPAG¹⁷ se consideran como factores atenuantes, los siguientes supuestos: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores.

- **El reconocimiento**

84. WI - NET señaló en sus descargos que corresponde la aplicación del atenuante que reduce la multa a imponer en una 10%, ello considerando que realizó el reconocimiento dentro del quinto día posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

85. De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- (i) Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- (ii) Otros que se establezcan por norma especial.

86. Al respecto, el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTEL, estableció que el reconocimiento de responsabilidad tiene como uno de sus fines que el PAS pueda finalizar de manera rápida y efectiva, debido a que el infractor está reconociendo que cometió la infracción; debiendo efectuarse de forma precisa y clara, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradictorias al reconocimiento mismo. En esa línea, la aplicación de este supuesto atenuante no puede darse de manera subordinada ante la denegatoria de su pretensión principal, referida a que se le exonere de responsabilidad.

87. En el caso en particular, para la aplicación de la reducción de la sanción por la atenuante de reconocimiento de responsabilidad, se debe tener en cuenta lo dispuesto en la norma de "Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL", aprobada mediante la resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, la cual establece criterios para determinar el porcentaje de variación de la multa en atención a la aplicación de las atenuantes.

88. En esa línea, conforme al artículo 18 del RGIS, el reconocimiento de responsabilidad se evaluará en atención a su oportunidad, estableciéndose que podrá presentarse en dos (2) momentos, cada uno de los cuales tendrá un valor de ponderación diferente, considerando la utilidad que generará a la administración a efectos de finalizar de manera más rápida y efectiva el procedimiento sancionador; y, con ello, ahorrarse costos tanto al administrado como a la administración, respecto a la presentación de descargos, medios probatorios y la actuación de los mismos. Teniendo en cuenta ello, se considera lo siguiente:

- (i) Hasta el quinto día posterior a la fecha de comunicación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, se reducirá la multa a imponer en un 10%.

¹⁶ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago

I) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa- Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)"

¹⁷ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...) 2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe. b) Otros que se establezcan por norma especial.





- (ii) Luego del quinto día posterior a la fecha de comunicación del inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta antes de la imposición de la sanción, se reducirá la multa a imponer en un 5%.

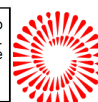
89. Con relación a ello, se debe tener en cuenta lo señalado en el numeral 1 del artículo 144 del TUO de la LPAG, el cual refiere que, si el plazo es señalado por días, se contabilizará por días hábiles consecutivos.
90. En esa línea, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00041-2022-CD/OSIPTEL, de fecha 7 de marzo de 2022, se modificó la Resolución de Presidencia N° 041-2020-PD/OSIPTEL que aprobó las Reglas para el uso de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL estableciendo que el administrado podrá presentar documentos a través de Mesa de Partes Virtual desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas, siendo que los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente.
91. Ahora bien, en el presente caso, se verifica que con fecha 21 de noviembre de 2023 se notificó a WI-NET el inicio del procedimiento administrativo sancionador, por lo que la empresa operadora contaba con un plazo máximo hasta el 28 de noviembre de 2023, a efectos de presentar su reconocimiento de responsabilidad y que la multa a imponer se reduzca en el 10%.
92. Al respecto, se advierte que la empresa operadora a través de sus descargos, presentados el 28 de noviembre de 2023 a las 23:18:24 horas, manifestó su reconocimiento de responsabilidad.
93. En tal sentido, correspondía la aplicación de una reducción del diez (10%) a la multa previamente establecida; no obstante, se advierte que, a través del Informe Final de Instrucción 00015-STSR/2024, la Secretaría Técnica, señaló que correspondía la aplicación del reconocimiento como factor atenuante de responsabilidad, recomendando la aplicación de una reducción del cinco (5%) a la multa, en tanto consideraba que el reconocimiento se efectuó luego del quinto día posterior de iniciado el presente PAS.
94. Sobre el particular, es importante señalar que, si bien en el marco del presente PAS corresponde a la Secretaría Técnica emitir un informe de instrucción, el mismo contiene únicamente una recomendación. En esa línea, teniendo en cuenta que el RGIS no ha establecido el carácter vinculante de los informes emitidos por la Secretaría Técnica, como órgano instructor respecto del PAS, se justifica que este Tribunal pueda apartarse del criterio desarrollado en dicho informe.
95. En consecuencia, esta instancia verifica que corresponde la aplicación del atenuante por reconocimiento de responsabilidad y por tanto, considerando que el reconocimiento efectuado por WI-NET se efectuó hasta el quinto día posterior de iniciado el presente PAS, corresponde aplicar una reducción del diez (10 %) a la multa previamente establecida.

• **El cese de la infracción y reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

96. Respecto al cese de la infracción y reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractoras, esta Instancia, se ha pronunciado al respecto en los párrafos 38 al 45. Por consiguiente, de la evaluación se advierte que no se configuran las mismas.

IV. MULTA RESULTANTE

97. Cabe indicar que, de acuerdo a la información obrante en los registros del Osipitel, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



98. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde imponer una multa equivalente a cero y 63/100 (0,63) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), la misma que se encuentra sustentada en el Anexo III, que contiene el cálculo de la multa impuesta.

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y sus modificatorias y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios – TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 24 de abril de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1° – ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a WI-NET TELECOM S.A.C. por la presunta infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de la resolución emitida en el siguiente expediente:

N°	EXPEDIENTE	MATERIA
1	0027092-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad y Facturación

Artículo 2° – DECLARAR la responsabilidad administrativa de WI-NET TELECOM S.A.C. por incurrir en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por el incumplimiento de cuatro resoluciones emitidas en los siguientes expedientes:

N°	EXPEDIENTE	MATERIA
1	0018077-2022/TRASU/ST-RA	Calidad
2	0023103-2022/TRASU/ST-RA	Calidad
3	0038533-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad
4	0039532-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad

Artículo 3° – SANCIONAR a WI-NET TELECOM S.A.C. con una multa ascendente a cero y 63/100 (0,63) unidades impositivas tributarias (UIT), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°. – Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 5°. - **NOTIFICAR** la presente Resolución a la empresa WI-NET TELECOM S.A.C. conjuntamente con el Anexo III que contiene el cálculo de la multa.

Con la intervención de los señores Vocales Marcos Guevara Salcedo, Francisco Ramón Mendoza Choza y Carlos Bernardino Silva Cárdenas.

MARCOS GUEVARA SALCEDO
VOCAL TRASU
SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

ANEXO I

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
1	0027092-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad y facturación	El Trasu ordenó a la empresa operadora que, en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informar al usuario, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión. En un plazo máximo de dos (2) meses, acorde con lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento, realice el ajuste o devolución al reclamante, según corresponda, el importe total reclamado en el procedimiento	16/9/2022

La resolución del Trasu se notificó el 16/9/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento a la materia de calidad que vencían el 30/9/2022 y dos meses para darle cumplimiento a la materia de facturación que vencían el 16/11/2022.

Al respecto, la empresa operadora con fecha 10/10/2022, señaló que el 30/5/2022 realizó la atención técnica remota, siendo comunicada dicha acción al usuario mediante correo del 7/10/2022; no obstante, en dicha oportunidad no remitió medio probatorio que acredite la realización de pruebas conjuntas con el usuario. Asimismo, precisó que mediante nota de crédito N° SNC1-00040392 anuló la suma ascendente a S/ 103.03, siendo que dicho descuento impactó sobre el recibo N° 001-01539679 correspondiente al mes de mayo.

Complementariamente, mediante carta de fecha 20/9/2023, la empresa operadora informó que se comunicó con el usuario, para realizar descartes de su servicio; sin embargo, el usuario mencionó que no se encontraba en su domicilio, posteriormente, indicó que se volvió a comunicar; no obstante, no tuvo éxito en la comunicación, dado que el usuario no contestó las llamadas. Sobre el particular, se advierte que la empresa operadora ha omitido remitir el audio de la comunicación realizada.

Posteriormente, mediante su escrito de descargos de fecha 28/11/2023, informó que con fecha 23/9/2022 personal técnico especializado se acercó al domicilio del abonado y realizó una visita de Inspección Técnica en la cual se zanjó cualquier malestar que el usuario hubiera experimentado; por eso, en señal de conformidad con las atenciones brindadas y las pruebas realizadas, se suscribió el Acta de Inspección Técnica. Asimismo, señaló que con fecha 13/6/2022 se emitió la Nota de Crédito N° SNC1-00040392, que descuenta en su totalidad el recibo reclamado correspondiente al mes de mayo, recibo N° S001-01539679.

Con fecha 13/3/2024, la empresa operadora indicó que sus notas de crédito, tenían el defecto de forma de decir “recibo y total a pagar”; sin embargo, ello no afecta el fondo del documento, toda vez que a nivel de sistemas si se verifica el ajuste efectuado, tal como se advierte de su “Histórico de Estado de Cuenta”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

En el extremo de calidad, la empresa operadora remitió los siguientes medios probatorios:

Acta de Inspección Técnica

win		ACTA DE SERVICIO TÉCNICO		MALLAUSA S.A.C. RUC.: 20602751679	
INTERNET 100% FIBRA ÓPTICA		004 N° 004331			
DATOS GENERALES		DATOS DEL CLIENTE		Tipo de servicio	
FECHA	23/09/2017	CLUSTER	0	Instalación	Post-Venta
HORA DE INICIO	10:00 PM	CTO	31453707	Garantía	Boja
HORA DE FIN	10:55 PM	PUERTO	700	Visita técnica	
DATOS DEL CLIENTE		Nombre / Razón Social		EDWIN OTTO Aliaga Sanchez	
Nombre del que recepciona		DNI o RUC		73323091	
Dirección / Distrito		M. J. R. 155 ypb San Germán San Martín de Porres		501798	
Código de pedidos / Ticket		Contacto		Teléfono - 1	
Teléfono - 2		Teléfono - 1		Teléfono - 2	
MATERIALES INS.		CONECTORES		CABLE DROP	
ROSETA		CABLE		CTA DOBLE CONT.	
PATCHCORD		TEMPERADORES		GRAPAS	
ACOPLADOR		MENSAJERO		ANCLAJE P.	
				CINTA BAND-IT	
EQUIPOS INSTALADOS		ONT S/N		PRO ID	
MESH S/N		MESH S/N		PRO ID	
TELEFONO S/N		TELEFONO S/N		PRO ID	
FUENTE DE PODER		FUENTE DE PODER		PRO ID	
EQUIPOS RETIRADOS		ONT S/N		PRO ID	
MESH S/N		MESH S/N		PRO ID	
TELEFONO S/N		TELEFONO S/N		PRO ID	
FUENTE DE PODER		FUENTE DE PODER		PRO ID	
OBSERVACIONES: *Los equipos asociados al servicio instalado, son propiedad de WIN, encontrándose estos en calidad de comodato.					
PROTOCOLO DE PRUEBAS					
Prueba de ancho de banda contratado		Cat. (Mbps)		Upload	
Download		200		263	
Download		320		320	
CALIFIQUE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTRO PERSONAL					
¿Cuán satisfecho te encuentras con la atención recibida?					
Satisfecho		Muy satisfecho		Insatisfecho	
Muy insatisfecho		Solucionado		No	
El presente documento deja constancia de la operatividad del servicio brindado por parte de WIN y da conformidad de la atención realizada al CLIENTE.					
Firma del Cliente		Firma del Representante WIN		SOPORTE TÉCNICO-WIN	
Nombre: EDWIN OTTO Aliaga Sanchez		Nombre: Noa Bas Turi		E-Mail: contacto@win.pe	
D.N.I.: 73323091		D.N.I.: 0613874		Teléfono: 01 707-3008	
				www.win.pe	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Sobre el particular, se verifica que, dentro del plazo máximo establecido, la empresa operadora cumplió con efectuar las pruebas conjuntas con el usuario.

En el extremo de facturación, la empresa operadora remitió los siguientes medios probatorios:

Nota de Crédito N° SNC1-00040392

Recibo Mayo
N° de recibo: SNC1-00040392
Fecha de emisión: 13/Jun/2022

Plan adquirido
Total a pagar
S/103.03
Fecha de vencimiento
14/Jun/2022

PERIODO DE PAGO
1 15 28 30
Emisión de recibo Último día de pago
Uso del servicio

Código de pago
0033100
BBVA >BCP>
Interbank Scotiabank

Detalle de consumo

DETALLE DEL MES
NO RECURRENTES S/ 87.31
ERROR DE EMISION S/ 87.31

TOTAL FACTURACIÓN WIN
Sub Total : S/ 87.31
IGV 18 % : S/ 15.72

TOTAL MES A PAGAR S/ 103.03

Recibo N° S001-01539679

win
INTERNET 100% FIBRA ÓPTICA
Página: 1 / 1

N° de Recibo: S001-01539679
CÓDIGO DE ABONADO
0033100
Fecha de Emisión: 17/May/2022
Fecha de Vencimiento: 28/May/2022
TOTAL MES A PAGAR: S/ 103.03

DATOS CLIENTES
CÓDIGO : 0033100 (Cod. Recaudación SCOTIABANK, BCP, INTERBANK y BBVA)
TITULAR : ALIAGA SANCHEZ EDWIN OTTO
DNI/RUC : 07373091
DIRECCIÓN : ALBERTON BARTON 381 ,URB EL ESTABLO SAN MARTIN DE PORRES
REFERENCIA : -

CARGOS DEL MES
CARGOS FIJOS S/ 70.36
- 06/05/2022 - 31/05/2022 Win 100 Mbps S/ 70.36
NO RECURRENTES S/ 16.95
- Cuota 1/6 - Instalación Internet S/ 16.95

Sub Total : S/ 87.31
IGV 18 % : S/ 15.72
TOTAL MES A PAGAR : S/ 103.03

Paga tu recibo mediante agencia, agente o banca por internet en los bancos autorizados (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank) indicando tu **código de abonado** (sin considerar los ceros de la izquierda), ubicado en la parte superior derecha de tu recibo.

MANTENTE ACTUALIZADO CON NOSOTROS
Descubre más sobre lo que puedes hacer con un internet 100% Fibra óptica
Ingresando a win.pe/blog

N° 007-99/SUNAT - Documento no afecto al Régimen de Retención de IGV.
Según Resolución Superintendencia N° 037-2002/SUNAT OSIPTEL: 0 801 121 31.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Histórico de estado de cuenta

Histórico de estado de cuenta						
Cliente: EDWIN OTTO ALIAGA SANCHEZ			Código de abonado: 501798			
Periodo: 05 de mayo del 2022 al 24 de abril del 2023						
Tipo de Documento	Número de documento	Fecha emisión	Fecha Vencimiento	Monto facturado		Fecha de Pago
RECIBO	S001-01539679	17/05/2022	28/05/2022	S/ 103.03		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00040392	13/06/2022	14/06/2022	S/ 103.03	S001-01539679	S/ 0.00
RECIBO	S001-01926034	18/07/2022	28/07/2022	S/ 238.00		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00043457	27/07/2022	28/07/2022	S/ 99.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044047	27/07/2022	28/07/2022	S/ 99.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00043923	4/08/2022	4/08/2022	S/ 20.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044271	12/08/2022	13/08/2022	S/ 20.00	S001-01926034	S/ 0.00
RECIBO	S001-02151721	16/08/2022	28/08/2022	S/ 155.87		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044737	18/08/2022	19/08/2022	S/ 36.88	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00045189	24/08/2022	25/08/2022	S/ 34.64	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00046002	2/09/2022	3/09/2022	S/ 6.60	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00053344	4/11/2022	12/11/2022	S/ 77.75	S001-02151721	S/ 0.00
RECIBO	S001-02364844	24/09/2022	28/09/2022	S/ 131.40		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00048860	3/10/2022	4/10/2022	S/ 52.00	S001-02364844	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00077272	24/02/2023	25/02/2023	S/ 79.40	S001-02364844	S/ 0.00
RECIBO	S001-02585170	25/10/2022	28/10/2022	S/ 167.81		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00055214	24/11/2022	25/11/2022	S/ 167.81	S001-02585170	S/ 0.00
RECIBO	S001-02774521	17/11/2022	28/11/2022	S/ 145.57		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00059078	23/12/2022	24/12/2022	S/ 145.57	S001-02774521	S/ 0.00
RECIBO - ANULADO	S001-03006887	15/12/2022	28/12/2022	S/ 162.81		RECIBO - ANULADO
RECIBO - ANULADO	S001-03128023	16/01/2023	28/01/2023	S/ 328.81		RECIBO - ANULADO
RECIBO - ANULADO	S001-03455219	15/02/2023	28/02/2023	S/ 265.00		RECIBO - ANULADO
RECIBO	S001-03813588	15/03/2023	28/03/2023	S/ 166.00		S/ 166.00
RECIBO	S001-04219754	24/04/2023	28/04/2023	S/ 166.00		S/ 166.00

Sobre el particular, se verifica que, dentro del plazo máximo establecido, la empresa operadora cumplió con efectuar los ajustes correspondientes, conforme a la orden impartida por el Trasu.

En tal sentido, bajo las circunstancias detalladas, al haberse cumplido con lo ordenado en la resolución del Trasu, dentro del plazo máximo establecido, corresponde el **archivo**.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

ANEXO II

N°	N° EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
1	0018077-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó a la empresa operadora que, en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informar al usuario, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio.	7/11/2022
La resolución del Trasu se notificó el 7/11/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 21/11/2022. La empresa operadora, mediante carta S/N de fecha 21/11/2022, informó que, con fecha 19/11/2022 se comunicó con el usuario, corroborando que el inconveniente fue solucionado; no obstante, el medio probatorio elevado no genera certeza, toda vez que, no se advierte fecha exacta de la comunicación ni detalle del servicio al cual se llamó, a efectos de verificar si efectivamente se comunicó con el usuario en la fecha indicada, con lo cual no es posible determinar que las acciones de cumplimiento se ejecutaron en la fecha indicada. Complementariamente, mediante carta S/N de fecha 20/09/2023, la empresa operadora informó que se comunicó con el usuario, para realizar descartes de su servicio; sin embargo, el usuario mencionó que no se encontraba en su domicilio. Posteriormente, señaló que se volvió a comunicar; no obstante, no tuvo éxito en la comunicación, dado que el usuario no contestó las llamadas. Sobre el particular, la empresa operadora ha omitido remitir el audio de la comunicación realizada. Posteriormente, mediante su escrito de descargos de fecha 28/11/2023, informó que con fecha 17/7/2023 personal especializado se acercó al domicilio de la abonada y realizó el cambio del cable que conecta su equipo terminal dejando el servicio a entera conformidad de la abonada, la misma que a la fecha continúa siendo usuaria y consume el servicio de manera regular, para lo cual adjunta los siguientes documentos:				





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

win INTERNET 100% FIBRA ÓPTICA

ACTA DE SERVICIO TÉCNICO N° 009 N° 068379

DIGETEL SOLUCIONES

DATOS GENERALES:

FECHA: 17/02/23 CLUSTER: Plan contratado: Tipo de servicio: Instalación Post-Venta
HORA DE INICIO: CTO: 00010-1210341 Garantía: Baja
HORA DE FIN: PUERTO: P-10 Visita técnica

DATOS DEL CLIENTE:

Nombre / Razón Social: Giovanna Isabel López Silva de Molina
Nombre del que recepción: DNI o RUC: 42342739
Dirección / Distrito: AV-13 de Mayo, 1074 S-5
Código de pedidos / Ticket: 316008-14121193
Contacto: Teléfono - 1: 922722996 Teléfono - 2:

MATERIALES INSTALADOS:

CONECTORES: 02 CABLE DROP: 195 CTA DOBLE CONT: 12m CABLE UTP: 1
ROSETA: 07 CLAVES: 07 GRAPAS: 07 HEBILLA 3/4: 1
PATCHCORD: 1 TEMPLADORES: 07 ANCLAJE P: 01 CNT ROTULADOR: 01
ACOPLADOR: 1 MENSAJERO: 1 CTA BAND-IT: 1 CTA VULCANIZADA: 1

EQUIPOS INSTALADOS:

ONT S/N: Se cambió cable de fibra
MESH S/N: donde están reemplazados en el cable
TELÉFONO S/N: todo OK
FUENTE DE PODER:

EQUIPOS RETIRADOS:

ONT S/N: PRO ID:
MESH S/N:
TELÉFONO S/N:
FUENTE DE PODER:

OBSERVACIONES: "Los equipos asociados al servicio instalado, son propiedad de WIN, encontrándose estos en calidad de Comodato."

PROTOCOLO DE PRUEBAS:

Prueba de ancho de banda contratado: Cat. (Mbps): 240 Upload: 241 Download: 240

CALIFIQUE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTRO PERSONAL:

¿Cuán satisfecho te encuentras con la atención recibida?

Satisfecho ☐ Muy satisfecho ☒ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho ☐ Solucionado: Si ☒ No ☐

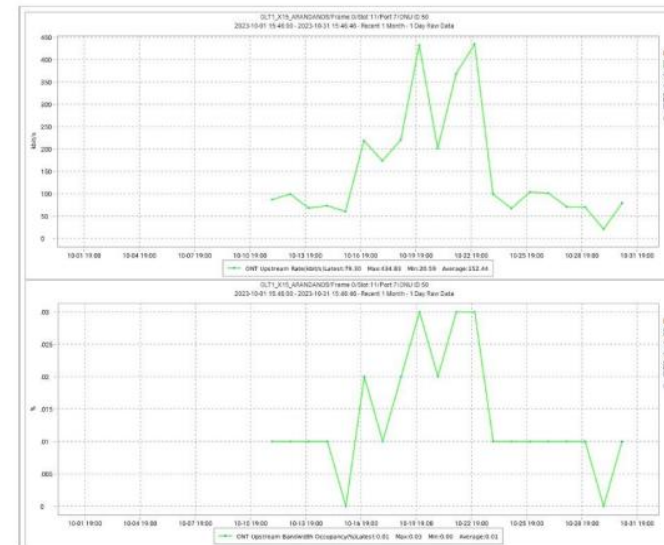
El presente documento deja constancia de la operatividad del servicio brindado por parte de WIN.

FIRMA DEL CLIENTE: [Firma] Nombre: 42342739
DNI: 42342739

REPRESENTANTE: [Firma] Nombre: 42342739
DNI: 42342739

IDENTIFICACIÓN DEL TÉCNICO: [Fotografía] Nombre: 42342739
DNI: 42342739

Detalle de Consumos	
Periodo analizado	Periodo del mes de Octubre
Cliente	Giovanna Isabel López Silva de Molina
DNI / CE	42342739
Código de abonado	316007



Análisis

Según las gráficas, se demuestra que el cliente Giovanna Isabel López Silva de Molina, ha presentado consumo continuo y regular del servicio del mes de octubre de 2023, evidenciando que usó el servicio conforme a lo contratado.

Finalmente, mediante sus descargos de fecha 13/3/2024, indicó que con fecha 19/9/2023 realizó una llamada de seguimiento, en la que el abonado manifestó que se superó la lentitud reportada.

En tal sentido, no habiéndose acreditado la ejecución de la resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Nº	Nº EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
2	0023103-2022/TRASU/ST-RA	Calidad	El Trasu ordenó a la empresa operadora que, en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informar al usuario, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	12/12/2022

La resolución del Trasu se notificó el 12/12/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 27/12/2022.

Al respecto, la empresa operadora mediante carta S/N del 21/09/2023, informó que, con fecha 18/07/2022, personal técnico se acercó al domicilio y zanjó cualquier malestar que podría haber experimentado, para lo cual elevó el documento "Acta de Servicio Técnico".

Asimismo, precisó que, con fecha 19/11/2023 se comunicó con el usuario, quién mencionó que el servicio se encuentra estable. No obstante, en dicha oportunidad, los medios probatorios elevados no generan certeza, toda vez que, respecto al acta, este resulta ilegible, no pudiendo determinar la fecha de atención y respecto al audio elevado, no es posible verificar la fecha exacta de comunicación.

Posteriormente, mediante su escrito de descargos de fecha 28/11/2023, informó que con fecha 17/7/2022 personal especializado se acercó al domicilio del abonado y realizó el cambio de conector a su equipo terminal dejando el servicio a entera conformidad del usuario, el mismo que, a la fecha, continúa siendo abonado y como se evidencia en la llamada de seguimiento realizada con fecha 19/9/2023, en donde el abonado precisa que el problema de lentitud reportado en su momento se superó y, a la fecha, no presenta inconveniente alguno con el servicio.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

win
INTERNET 100% FIBRA ÓPTICA

ACTA DE SERVICIO TÉCNICO

N° 009 N° 011494

DIGETEL
SOLUCIONES

DATOS GENERALES

FECHA	18/07/2022	CLUSTER	ASISTENTE	Plan contratado	Instalación	Post-Venta
HORA DE INICIO	11:30	CTO	ASISTENTE		Carencia	Baja
HORA DE FIN	12:00	PUERTO	7		Visita técnica	

DATOS DEL CLIENTE

Nombre / Razón Social	HARTY DECEAS SANCHEZ DE LA CRUZ		
Nombre del que recibe el servicio	Angelito Guillermo Sanchez Lampa		
Dirección / Distrito	AV. STA. ROSARIO 416		
Código de pedidos / Ticket	497541		
Contacto	Teléfono - 1		Teléfono - 2
	942950701		

MATERIALES INSTALADOS

CONECTORES	2	CABLE DROP	CTA DOBLE CONT.	CABLE UTP
ROSETA		CLIPS	GRAPAS	HERILLA 3/4
PATCHCORD		TEMPERADORES	ANCLAJE P	CINTA ROTULADOR
ACOPLADOR		MANEJO	CINTA BARRIL	CTA VACIADA

EQUIPOS INSTALADOS

ONT S/N		PRO
MESH S/N		
TELEFONO S/N		
FUENTE DE PODER		

EQUIPOS RETIRADOS

ONT S/N		PRO
MESH S/N		
TELEFONO S/N		
FUENTE DE PODER		

OBSERVACIONES: "Los equipos asociados al servicio instalado, son propiedad de WIN, encontrándose estos en calidad de Comodato."

PROTOCOLO DE PRUEBAS

Prueba de ancho de banda contratado	Cal. (Mbps)	Upload	Download
	100Mbps	-2090	

CALIFIQUE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR NUESTRO PERSONAL

¿Cuán satisfecho te encuentras con la atención recibida?

Satisfecho ☒ Muy satisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho ☐

Solucionado ☒ No ☐

El presente documento deja constancia de la operatividad del servicio brindado por parte de WIN y da conformidad de la atención realizada al CLIENTE.

FIRMA DEL CLIENTE
Nombre: Angelito Guillermo Sanchez Lampa
D.N.I.: 74262334

REPRESENTANTE WIN
Nombre: Angelito Guillermo Sanchez Lampa
D.N.I.: 497541

SOPORTE TÉCNICO WIN
E-Mail: contacto@win.pe
Teléfono: 01 707-3008
www.win.pe

WIN

No obstante, el medio probatorio elevado, Acta de Servicio Técnico N° 011494, con el cual buscarían acreditar el cumplimiento de la resolución, no puede ser utilizado para dicha finalidad, toda vez que la atención realizada es del 18/7/2022, es decir, una fecha anterior al inicio del procedimiento de reclamo seguido en el expediente 0023103-2022/TRASU/ST-RA, cuya resolución emitida se habría incumplido, tal como se puede verificar del formulario de reclamo:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Formulario de reclamo – WIN-RC-2022-7990 de fecha 20/9/2022

WIN
IMPORTANT! READ FIRST MESSAGE

Estimado(a) Harly Diogenes,
En relación a la solicitud presentada,
se ha registrado su RECLAMO de código WIN-RC-2022-7990:

A continuación, se presenta el detalle de su reclamo:

Fecha y hora de registro: 20/09/2022 09:56 pm

Tipo: Reclamo

Tipo de servicio: Residencial

DNI: 08072513

Nombres y apellidos: Harly Diogenes Sanchez de la Cruz

Dirección: AV SANTA MERCEDES 416 EDIF 3 SEGUNDO PISO URB PALAO - San Martín de Porres, Lima, Lima

Email: anghsc@outlook.com

Celular: 942990701

Tipo de reclamo: Fallas en la calidad del servicio

Detalle: Presento problemas con la navegación de internet. Se va la señal completamente, cuando hay internet navega lento o intermitente. Aun no cuento con solución. Por ello, solicito solución y la anulación de la deuda facturada en este mes Septiembre con vencimiento el 28/09/2022 por S/ 119 soles.

En tal sentido, el acta de servicio técnico elevada por la empresa operadora, no acredita la atención de los problemas reportados por el usuario a través del reclamo WIN-RC-2022-7990, de fecha 20/9/2022.

Por otro lado, la empresa operadora refiere que con fecha 19/9/2023 se comunicó con el usuario, quién confirmó que el problema de lentitud reportado se superó, es decir en una fecha posterior al plazo máximo de cumplimiento.

En consecuencia, no habiéndose acreditado la ejecución de la resolución dentro del plazo máximo establecido y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.



Nº	Nº EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
3	0038533-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	El Trasu ordenó a la empresa operadora que, en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informar al usuario, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión. En un plazo máximo de dos (2) meses, acorde con lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento, realice el ajuste o devolución al reclamante, del importe proporcional correspondiente a la renta mensual del servicio reclamada, facturado por el periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2022 y la fecha de interposición del reclamo.	14/12/2022

La resolución del Trasu se notificó el 14/12/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para realizar pruebas conjuntas con el usuario, plazo que vencía el 29/12/2022 y dos (2) meses, para efectuar la devolución ordenada, plazo que vencía el 14/2/2023.

Al respecto, la empresa operadora, mediante carta del 22/09/2023, informó que, con fecha 27/11/2022 y 14/12/2022, personal técnico mediante procedimientos remotos zanjó cualquier malestar que el cliente podría haber experimentado el usuario, dejando el servicio a su entera conformidad. Asimismo, informó que con fecha 16/02/2023, personal técnico se apersonó al domicilio del usuario, dejando el servicio a su entera conformidad, para lo cual adjunta acta de servicio técnico. No obstante, en dicha oportunidad, la empresa operadora no remitió medios probatorios que acrediten la realización de pruebas conjuntas ordenadas por el Tribunal, dentro del plazo establecido.

Posteriormente, mediante su escrito de descargos de fecha 28/11/2023, la empresa operadora informó que con fecha 24/11/2022 se emitió la Nota de Crédito N° SNC1-00055214 que descuenta en su totalidad el recibo reclamado correspondiente al mes de octubre, recibo N° S001-02585170.

Asimismo, precisó que con fecha 16/2/2023 personal especializado se acercó al domicilio del usuario y realizó una visita de Inspección Técnica en la cual se realizó el cambio del equipo ONT que tenía el abonado y zanjó cualquier malestar que hubiera podido experimentar; por eso en señal de conformidad con las atenciones brindadas y las pruebas realizadas, el abonado suscribió el Acta de Inspección Técnica.

Con fecha 13/3/2024, la empresa operadora remitió sus descargos, indicando que sus notas de crédito, tenían el defecto de forma de decir "recibo y total a pagar"; sin embargo, ello no afecta el fondo del documento, toda vez que a nivel de sistemas si se verifica el ajuste efectuado, tal como se advierte de su "Histórico de Estado de Cuenta". Adicionalmente, indica que con fechas 11/11/2022 y 14/12/2022 personal técnico se puso en contacto con el abonado y zanjó cualquier malestar que podría haber experimentado, para lo cual remite Tickets de atención técnica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- En el extremo referido a la devolución, la empresa operadora remitió los siguientes documentos:

Nota de Crédito N° SNC1-00055214

Recibo Octubre
N° de recibo: SNC1-00055214
Fecha de emisión: 24/Nov/2022

Plan adquirido

Total a pagar
S/167.81
Fecha de vencimiento
25/Nov/2022

PERIODO DE PAGO
1 15 28 30
Emisión de recibo Último día de pago
Uso del servicio

Código de pago
0033100
BBVA >BCP<
☐ Interbank ☒ Scotiabank

Detalle de consumo

DETALLE DEL MES

NO RECURRENTES	S/ 142.21
- ALINEACION	S/ 142.21

TOTAL FACTURACIÓN WIN
Sub Total : S/ 142.21
IGV 18 % : S/ 25.60

TOTAL MES A PAGAR S/ 167.81

Recibo N° S001-02585170

Recibo Octubre
N° de recibo: S001-02585170
Fecha de emisión: 25/Oct/2022

Plan adquirido

Total a pagar
S/167.81
Fecha de vencimiento
28/Oct/2022

PERIODO DE PAGO
1 15 28 30
Emisión de recibo Último día de pago
Uso del servicio

Código de pago
0033100
BBVA >BCP<
☐ Interbank ☒ Scotiabank

Detalle de consumo

DETALLE DEL MES

CARGOS FIJOS	S/ 140.88
- 01/10/2022 - 31/10/2022 DirecTv Go Premium	S/ 56.78
- 01/10/2022 - 31/10/2022 Win 100 Mbps	S/ 83.90
NO RECURRENTES	S/ 1.54
- Cuota 1/3 - Disco Prom Lanzamiento Dtv Go Full	S/ 12.71
- Cuota 6/6 - Instalación Internet	S/ 16.95
- Descuento por Suspensión Internet	S/ -2.70

TOTAL FACTURACIÓN WIN
Sub Total : S/ 142.22
IGV 18 % : S/ 25.59

TOTAL MES A PAGAR S/ 167.81



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Histórico de Estado de Cuenta

Histórico de estado de cuenta						
Cliente: EDWIN OTTO ALIAGA SANCHEZ			Código de abonado: 501798			
Periodo: 05 de mayo del 2022 al 24 de abril del 2023						
Tipo de Documento	Número de documento	Fecha emisión	Fecha Vencimiento	Monto facturado	Fecha de Pago	Saldo Pendiente
RECIBO	S001-01539679	17/05/2022	28/05/2022	S/ 103.03		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00040392	13/06/2022	14/06/2022	S/ 103.03	S001-01539679	S/ 0.00
RECIBO	S001-01926034	18/07/2022	28/07/2022	S/ 238.00		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00043457	27/07/2022	28/07/2022	S/ 99.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044047	27/07/2022	28/07/2022	S/ 99.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00043923	4/08/2022	4/08/2022	S/ 20.00	S001-01926034	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044271	12/08/2022	13/08/2022	S/ 20.00	S001-01926034	S/ 0.00
RECIBO	S001-02151721	16/08/2022	28/08/2022	S/ 155.87		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00044737	18/08/2022	19/08/2022	S/ 36.88	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00045189	24/08/2022	25/08/2022	S/ 34.64	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00046002	2/09/2022	3/09/2022	S/ 6.60	S001-02151721	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00053344	4/11/2022	12/11/2022	S/ 77.75	S001-02151721	S/ 0.00
RECIBO	S001-02364844	24/09/2022	28/09/2022	S/ 131.40		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00048860	3/10/2022	4/10/2022	S/ 52.00	S001-02364844	S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00077272	24/02/2023	25/02/2023	S/ 79.40	S001-02364844	S/ 0.00
RECIBO	S001-02585170	25/10/2022	28/10/2022	S/ 167.81		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00055214	24/11/2022	25/11/2022	S/ 167.81	S001-02585170	S/ 0.00
RECIBO	S001-02774521	17/11/2022	28/11/2022	S/ 145.57		S/ 0.00
NOTA DE CREDITO	SNC1-00059078	23/12/2022	24/12/2022	S/ 145.57	S001-02774521	S/ 0.00
RECIBO - ANULADO	S001-03006887	15/12/2022	28/12/2022	S/ 162.81		RECIBO - ANULADO
RECIBO - ANULADO	S001-03128023	16/01/2023	28/01/2023	S/ 328.81		RECIBO - ANULADO
RECIBO - ANULADO	S001-03455219	15/02/2023	28/02/2023	S/ 265.00		RECIBO - ANULADO
RECIBO	S001-03813588	15/03/2023	28/03/2023	S/ 166.00		S/ 166.00
RECIBO	S001-04219754	24/04/2023	28/04/2023	S/ 166.00		S/ 166.00

Sobre el particular, se verifica que, dentro del plazo máximo establecido, la empresa operadora cumplió con efectuar los ajustes correspondientes, conforme a la orden impartida por el Trasu.

- En el extremo referido a la calidad, la empresa operadora remitió los siguientes documentos:

Acta de Servicio Técnico N° 010767

 WIN INTERNET TV, FIBRA OPTICA		ACTA DE SERVICIO TÉCNICO		COPIACION SICAL CONNECTIONS S.A. 20407 755544 0018- N° 910767	
DATOS GENERALES					
NOMBRE	FECHA	CIUDAD	PAIS	TEL. DOMESTICO	TEL. CELULAR
HORA DE INICIO	16:00	PUERTO	PERU	2040767	
HORA DE FIN	17:50				
CLIENTE					
Nombre / Reason Social Edwin Otto RIVERA SANCHEZ					
Domicilio / Address DIGNIDAD BARRIO 381 - 2do P					
Domicilio / Address 1017 3244					
Contacto / Contact Telefono : 3					
INSTALACIONES REALIZADAS					
CABLE COBRES	CABLE COPE	ATA DORT COBL	CABLE UTP		
ROSETA	SLINGS	GRAPAS	HEBILLA 5/8		
PATCHCORD	EMPLAMADORES	ANCLAS E	CHE ROTULADOR		
ACABADOR	PERFORADOR	ATA BANDA Y	CHE VOLICARDOR		
RECURSOS INSTALADOS		PROYECTO : LUGAR DE TRABAJO EN EL LUGAR DE TRABAJO EN 2011...			
EQUIPO 5/8 TV 50" 5/8 TELEFONO 5/8 FUENTE DE PODER		11X247 DE ANCHO			
RECURSOS RETIRADOS		PROYECTO : 2150083277E 6HAG02002			
EQUIPO 5/8 TV 50" 5/8 TELEFONO 5/8 FUENTE DE PODER					
OBSERVACIONES: "Los equipos asociados al servicio instalado, son propiedad de WIN, encontrándose estos en calidad de Comodato."					
ENTREGA DE EQUIPO: "Los equipos asociados al servicio instalado, son propiedad de WIN, encontrándose estos en calidad de Comodato."					
Prueba de ancho de banda completada.		Sin (X) / Con ()	Upload	Download	
CALEFACCION LA ATENCION RECIBIDA POR NUESTRO PERSONAL					
¿Cual satisfaccion se encuentran con la atencion recibida?					
Satisfactorio ☐	Adecuado ☐	Insatisfactorio ☐	Muy Insatisfactorio ☐	No ☐	Suficientemente ☐
El presente documento da constancia de la especialidad del servicio brindado por parte de WIN y da conformidad de la atencion recibida al cliente.					
Firmado por:		Firmado por:			
Nombre: Edwin Otto Rivera S.		Nombre: Juan Velez			
Domicilio: 1017 3244		Domicilio: 1017 3244			
Telefono: 3		Telefono: 3			
Correo: edwin@win.pe		Correo: edwin@win.pe			
Fecha: 2011-07-07		Fecha: 2011-07-07			
Hora: 16:00		Hora: 16:00			
Lugar: 1017 3244		Lugar: 1017 3244			
Cliente: Edwin Otto Rivera S.		Cliente: Edwin Otto Rivera S.			
Firma:		Firma:			
Nombre: Edwin Otto Rivera S.		Nombre: Juan Velez			
Domicilio: 1017 3244		Domicilio: 1017 3244			
Telefono: 3		Telefono: 3			
Correo: edwin@win.pe		Correo: edwin@win.pe			
Fecha: 2011-07-07		Fecha: 2011-07-07			
Hora: 16:00		Hora: 16:00			
Lugar: 1017 3244		Lugar: 1017 3244			
Cliente: Edwin Otto Rivera S.		Cliente: Edwin Otto Rivera S.			
Firma:		Firma:			
Nombre: Edwin Otto Rivera S.		Nombre: Juan Velez			
Domicilio: 1017 3244		Domicilio: 1017 3244			
Telefono: 3		Telefono: 3			
Correo: edwin@win.pe		Correo: edwin@win.pe			
Fecha: 2011-07-07		Fecha: 2011-07-07			
Hora: 16:00		Hora: 16:00			
Lugar: 1017 3244		Lugar: 1017 3244			
Cliente: Edwin Otto Rivera S.		Cliente: Edwin Otto Rivera S.			
Firma:		Firma:			
Nombre: Edwin Otto Rivera S.		Nombre: Juan Velez			
Domicilio: 1017 3244		Domicilio: 1017 3244			
Telefono: 3		Telefono: 3			
Correo: edwin@win.pe		Correo: edwin@win.pe			
Fecha: 2011-07-07		Fecha: 2011-07-07			
Hora: 16:00		Hora: 16:00			
Lugar: 1017 3244		Lugar: 1017 3244			
Cliente: Edwin Otto Rivera S.		Cliente: Edwin Otto Rivera S.			
Firma:		Firma:			
Nombre: Edwin Otto Rivera S.		Nombre: Juan Velez			
Domicilio: 1017 3244		Domicilio: 1017 3244			
Telefono: 3		Telefono: 3			
Correo: edwin@win.pe		Correo: edwin@win.pe			
Fecha: 2011-07-07		Fecha: 2011-07-07			
Hora: 16:00		Hora: 16:00			
Lugar: 1017 3244		Lugar:			

Ticket de atención técnica N° AT-8791862

IMAGEN NRO. 6

TICKET DE ATENCIÓN TÉCNICA NRO. AT-8791862

Area: Agendado
Fecha: 11/11/2022 11:08:38
Atendido por: ABEL SAENZ
Medio: SOPORTE (ATENCION TECNOLOGICA)
Tipo: PROBLEMAS CON EL SERVICIO
Motivo: INTERNET - SIN ACCESO AL ROUTER
Observacion: SE REALIZA DESCARTES FISICOS, SE CREA VAS, SE CREA NUEVA WAN Y SE BORRA LAS ANTERIORES, SE CONFIGURA LA ZONA HORARIA, SE CONFIGURA A FULL CONE NAT//SE CAMBIA DE DOMINIO, CANALES Y PERIODO//SE CAMBIA DE SSID Y CLAVE AMBAS REDES WIFI//SE REINICIA WAN//SE REALIZA RESYNC Y REBOOT// CLIENTE VALIDA E INDICA QUE YA TIENE INTERNET VIA WIFI// CLIENTE CONFORME CON LA SOLUCION BRINDADA// SE PROCEDE CIERRE DE TICKET YA QUE SE ENCUENTRA SOLUCIONADO, SE VALIDA SERVICIO
Solucionado: Si solucionado

Ticket de atención técnica N° VTEXT-9364524

IMAGEN NRO. 7

TICKET DE ATENCIÓN TÉCNICA NRO. VTEXT-9364524

Area: Visita tec Externa
Fecha: 15/12/2022 1:33:34
Atendido por: VICTOR IBÁÑEZ
Medio: OBSERVADO
Tipo: IMPUTABLE COMERCIAL
Motivo: INFORMACIÓN ERRÓNEA
Observacion: SE VALIDA QUE CLIENTE CUENTA CON POTENCIA ÓPTIMA. SE PROCEDE AL CIERRE DEL TICKET.
Solucionado: Si solucionado





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

No obstante, si bien la empresa operadora ha remitido tickets de atención técnica, de la revisión de los mismos, no es posible identificar que correspondan a la atención del caso, en tanto, no se identifica los datos del usuario ni del servicio. Asimismo, de los mencionados medios probatorios, tampoco acreditan que el usuario haya manifestado su conformidad con la operatividad del servicio, toda vez que únicamente corresponden a un registro en el sistema de la empresa operadora y no acreditan una coordinación a efectos de realizar pruebas conjuntas con el usuario y la posterior atención a los problemas con el servicio.

En tal sentido, considerando que se acreditó únicamente la visita técnica de fecha 16/2/2023 y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.

Nº	Nº EXPEDIENTE	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR EL TRASU	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN
4	0039532-2022/TRASU/ST-RQJ	Calidad	El Trasu ordenó a la empresa operadora que, en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, realice pruebas conjuntas de operatividad con el usuario, en las que determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que no pueda solucionar los inconvenientes debía informar al usuario, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión.	5/12/2022

La resolución del Trasu se notificó el 14/12/2022, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, plazo que vencía el 21/12/2022.

Al respecto, la empresa operadora, mediante carta del 7/12/2022, informó que, con fecha 27/11/2022, personal técnico mediante visita técnica, zanjó cualquier malestar que podría haber experimentado el usuario, dejando el servicio a su entera conformidad; no obstante, en dicha oportunidad, no remitió medios probatorios que acrediten la realización de pruebas conjuntas ordenadas por el Tribunal, dentro del plazo establecido.

Asimismo, mediante carta del 22/09/2023 informó que por un error involuntario se consignó que se realizó una visita técnica, siendo que en lugar de ello debió informarse que se realizaron atenciones remotas internas a fin de solventar el malestar del abonado. Sin embargo, no remitió medios probatorios, respecto a la atención de los problemas con el servicio, dentro del plazo establecido.

Posteriormente, mediante su escrito de descargos de fecha 28/11/2023, la empresa operadora informó que ante el reclamo del usuario, se programó dos visitas de inspección técnica, las mismas que se realizaron con fecha 14/10/2022 y 18/10/2022; sin embargo, en ambas ocasiones, el abonado no brindó facilidades para realizar la atención, aduciendo no estar presente en su domicilio, siendo que lo expuesto, de acuerdo a lo señalado por la empresa operadora, se acredita con las fotografías tomadas por personal especializado al llegar al domicilio del abonado.

Adicionalmente, indicó que con fecha 16/2/2023 nuevamente se apersonaron al domicilio del abonado se realizando una visita de Inspección Técnica en la cual se realizó el cambio del equipo ONT que tenía el abonado y zanjó cualquier malestar que hubiera podido experimentar, por ello, en señal de conformidad con las atenciones brindadas y las pruebas realizadas, el usuario suscribió el Acta de Inspección Técnica.

Con fecha 13/3/2024, la empresa operadora remitió sus descargos, mediante el cual indica que adjunta medios probatorios adicionales para acreditar que el cliente no brindó facilidades para atender el supuesto malestar que habría experimentado.

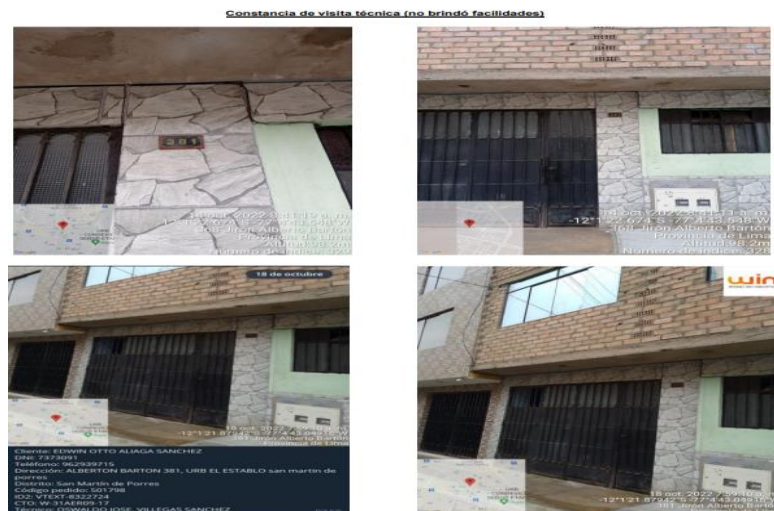


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

A saber, remitió los siguientes medios probatorios:



VISITAS DE FECHA 16 DE OCTUBRE DE 2022

Area: Visita tec Externa
Fecha: 16/10/2022 9:29:14
Atendido por: JORGE GAVINO PEREZ
Medio: OBSERVADO
Tipo: IMPUTABLE CLIENTE
Motivo: NO HUBO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
Observacion: 8:24 AUSENTE CLIENTE NO CONTESTA CLIENTE NO RESPONDE
Solucionado: No solucionado

IMAGEN NRO. 10 TICKETS DE VISITA TÉCNICA VISITAS DE FECHA 13 Y 14 DE OCTUBRE DE 2022

Area: Visita tec Externa
Fecha: 13/10/2022 19:31:51
Atendido por: KLAUSS BOLO
Medio: OBSERVADO
Tipo: IMPUTABLE CLIENTE
Motivo: SOLICITUD DE REPROGRAMACIÓN
Observacion: KAJOMI REPROGRAMA IMPUTABLE CLIENTE 14/10 8AM
Solucionado: No solucionado

Area: Visita tec Interna
Fecha: 14/10/2022 8:55:26
Atendido por: CHRISTIAN MAYANGA
Medio: OBSERVADO
Tipo: IMPUTABLE CLIENTE
Motivo: NO HUBO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
Observacion: MALLAUSA RESIDENCIAL 8:43:00 A. M. AUSENTE CLIENTE NO CONTESTA
Solucionado: No solucionado

VISITAS DE FECHA 17 Y 18 DE OCTUBRE DE 2022

Area: Visita tec Interna
Fecha: 17/10/2022 12:16:52
Atendido por: CARLOS MEZA
Medio: VISITA TECNICA EXTERNA
Tipo: VISITA TECNICA EXTERNA
Motivo: ATENCIÓN POR AVERÍA
Observacion: SE AGENDA EL CASO : (2022-10-18 08:00:00) - CLIENTE REPROGRAMA VT PARA ATENCIÓN URGENTE EL DIA 18/10 TRAMO 8AM EN PUNTO
Solucionado: No solucionado

Area: Visita tec Externa
Fecha: 18/10/2022 8:42:07
Atendido por: ELENA BARDALES
Medio: OBSERVADO
Tipo: IMPUTABLE CLIENTE
Motivo: NO HUBO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
Observacion: 08AM-10AM OLMA RESIDENCIAL 7:59:00 A. M. AUSENTE IMPUTABLE CLIENTE
Solucionado: No solucionado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

No obstante, si bien remiten tickets de visita técnica, de la revisión de los mismos, no es posible identificar que correspondan a la atención del caso, en tanto, no se identifica los datos del usuario ni del servicio, en esa línea tampoco ha remitido medios probatorios destinados a acreditar que efectivamente se coordinó con el usuario, previamente la atención del problema con su servicio, a través de una visita técnica.

Sin perjuicio de ello, conviene precisar que la resolución emitida por el Trasu, ordenaba que en caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la resolución, es decir al 5/12/2022, la empresa operadora se encontraba obligada a realizar pruebas conjuntas con el usuario. En ese entendido, considerando la imposibilidad informada por la empresa operadora para atender la avería con el servicio, WI-NET aún se encontraba obligada a gestionar la realización pruebas conjuntas con el usuario, dentro del plazo máximo establecido en la resolución.

En tal sentido, considerando la visita técnica informada se realizó el 16/2/2023, la empresa operadora no acreditó el cumplimiento dentro del plazo máximo establecido en el Reglamento de Reclamos y teniendo en cuenta que la materia reclamada de calidad implica restricción del servicio, no es posible revertir los efectos, por tanto, no aplica la subsanación voluntaria. En consecuencia, se ha configurado el incumplimiento.

